

社區藥局

無障礙環境及友善服務 參考指引



前言

依據衛生福利部統計，2022 年 12 月底我國身心障礙人口數約 120 萬人，占總人口數約 5%，其中男性身心障礙者人數約 66 萬人，女性約 54 萬人，同時隨著台灣面臨高齡化的趨勢，許多高齡者及身心障礙者皆有至藥局領藥之需求。為落實人權平等理念，提升藥事服務優良環境，建置藥局安全便利的無障礙環境已成為重要課題。

近年國內也開始推動藥局無障礙環境的建置，不但呼應身心障礙者權利公約（CRPD）第 9 條「可及性 / 無障礙」：確保身心障礙者在與其他人平等基礎上，無障礙的進出物理環境；也符合第 25 條「健康」：讓身心障礙者不被歧視，而獲得與他人相同的健康照護服務。為使社區藥局更加認識與了解應設置之無障礙設施，特別研訂本指引，提供社區藥局參閱，以達到建置及改善社區藥局無障礙環境之目標，給予身心障礙族群友善用藥環境，打造健全的药事照護體系。



無障礙環境的意涵

無障礙環境意指環境的建構不因個人的生理狀況或能力，均可獨立到達、進出及使用，範圍不僅限於建築物、人行環境、道路與交通工具等，除硬體空間外，也可因應個人的溝通與資訊接收方式，而提供適當形式之協助與支持服務。

哪些人會使用到無障礙環境？

無障礙環境並非是「身心障礙者專用」，不論是肢體障礙者、視覺障礙者、聽覺障礙者、認知障礙者、孩童、孕婦、高齡者、抱小孩的人、提重物 / 攜帶大件行李的人、受傷或剛動完手術的病人等均能受益。



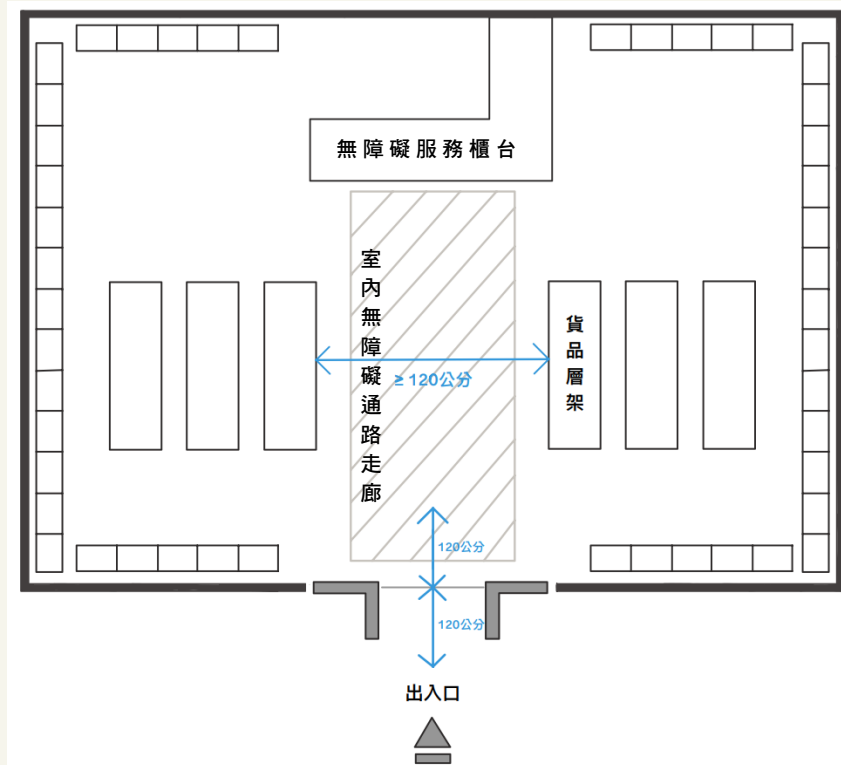
依社區藥局特性思考 無障礙設置與改善方案

現今的社區藥局密度已與便利商店相當，更是民眾健康及用藥諮詢場域之一！為了提高民眾對藥局的使用率及服務更多元的民眾，建議社區藥局可增設無障礙設施或進行改善，包括出入口、室內無障礙通路走廊、無障礙服務櫃台，另具有身心障礙員工應設置無障礙廁所。

身心障礙者進出藥局常面臨相關問題，如階梯、門前花盆或景觀物品、門寬或淨深不足、門把太高、自動門開關設計不良、室內貨品陳列不當、服務櫃台太高等，這都是需要改善之處。

另外，身心障礙者由於生理或心理有所損傷或不足，可能需要多些耐心及同理心進行溝通及服務。





▲ 無障礙藥局示意圖。

【物理環境篇】

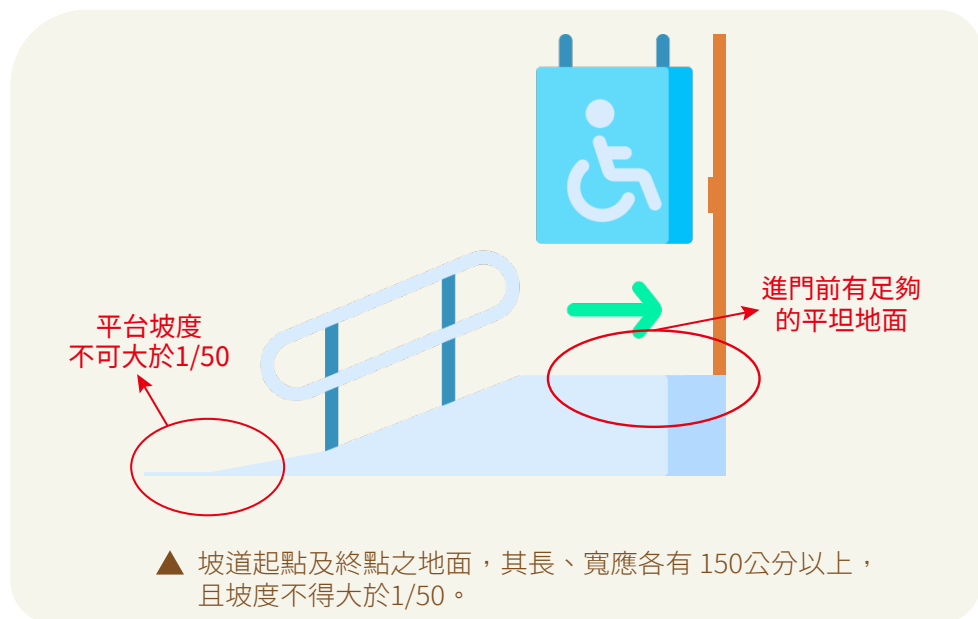
一、出入口

藥局出入口應平整、不得有高差 (現有很多社區藥局門口前都有階梯，建議改善)，且保留行動不便者可以短暫停留的空間，因此必須要注意：

(一). 新設藥局：建議符合「建築物無障礙設施設計規範」。

1. 出入口

- (1) 出入口前應設置平台，平台淨寬度與出入口同寬，且不得小於150公分。
- (2) 出入口內外兩側地面 120 公分之範圍內應平整、防滑、易於通行，不得有高差，且坡度不得大於1/50。
- (3) 出入口地面順平，避免設置門檻。若設門檻時，應為 3 公分以下。門檻高度在 0.5公分至 3公分者，應作1/2之斜角處理，高度未達0.5公分者，得不受限制。
- (4) 出入口與鄰近地面，若高低差超過 3 公分，或坡度超過 1/15者，應設置坡道，並須符合下列事項：
 - A. 坡道起點及終點之地面，其長、寬應各有 150公分以上，且坡度不得大於1/50。
 - B. 坡道與鄰近地面高差超過 20 公分者，未鄰牆壁側應設置高度 5 公分以上之邊緣防護。
 - C. 高差超過20公分之坡道，兩側應設置坡道扶手。(單層扶手離地高度75公分)



2. 門

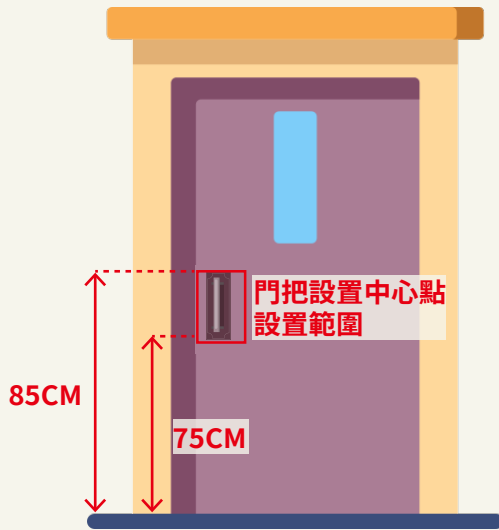
(1) 自動門：

- A. 為利視障者操作，應優先採用自動感應開門，若是採用按壓式開關操作，其裝置之最低操作點應距地板面85公分至90公分，且距柱、牆角30公分以上。
- B. 應設有當門受到物體或人之阻礙時，可自動停止並重新開啟之裝置。

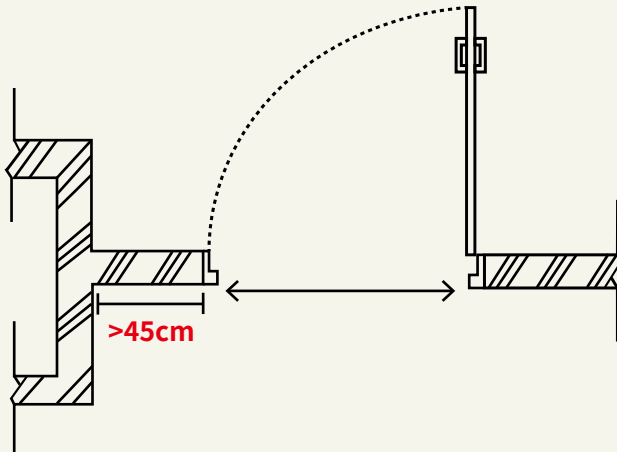
(2) 推拉門：

- A. 門把之最低操作點應距地板面75公分至85公分，且門把側邊之操作空間不得小於45公分。
- B. 門把應採用容易操作之型式，不得使用喇叭鎖、扭轉型式之門鎖。

- (3) 若門扇或牆版為整片透明玻璃，應於距地板面110公分至150公分範圍內設置告知標誌。



▲ 推拉門：門把之最低操作點應距地板面75公分至85公分



▲ 推拉門：門把側邊之操作空間不得小於45公分

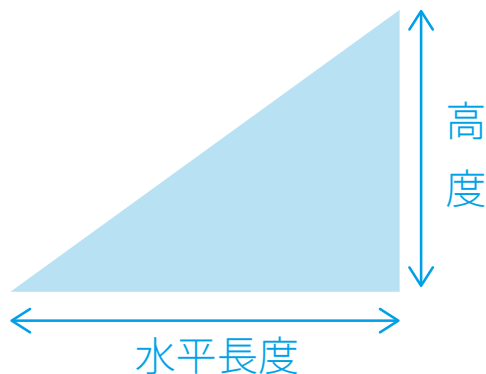
(二). 既有藥局：依「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」予以改善。

1. 出入口

- (1) 出入口平台淨寬與出入口同寬，建議至少90公分。
- (2) 出入口內外兩側地面 120 公分之範圍內應平整、防滑、易於通行，不得有高差，且坡度不得大於1/40。
- (3) 出入口高低差障礙
 - A. 無高差：避免設置門檻，若設有門檻應在3公分以下，且應做1/2 之斜角處理(0.5公分以下門檻不受限制)。
 - B. 有高差：
 - a. 出入口高差大於 3 公分，應設置坡道。坡道因空間受限，坡度得依下表設置，並標示需由人員協助上下坡道之標誌，且應視需要設置服務鈴。
 - b. 受限於建築結構無法退縮且因緊鄰騎樓或人行道，無法設置坡道者，可使用活動式斜坡板（以折疊式輕量型為佳，且符合安全標準），並設有服務鈴，且建議於其周圍標示藥局電話，由服務人員提供協助。如仍無法改善者，得設置服務鈴，由服務人員提供協助。



● 坡度：上下兩端之垂直高度與水平長度之比值。

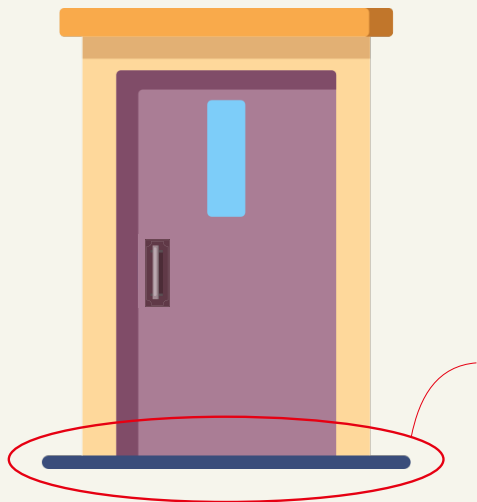


● 高差與坡度

高差 (CM)	75以下	50以下	35以下	25以下
坡度	1/10	1/9	1/8	1/7

高差 (CM)	20以下	12以下	8以下	6以下
坡度	1/6	1/5	1/4	1/3

2. 門：請參考第 6 頁。



- 進門前有足夠的平坦地面。
- 避免設置門檻。
- 若有門檻，應在3公分以下；若門檻高度在0.5-3公分者，應作1/2的斜角處理。



▲ 出入口高低差及斜角處理。

● 服務鈴：

1. 設置位置應於出入口明顯處。
2. 高度應讓輪椅使用者手可觸及、距地板面高度70公分至100公分範圍內，以高度80公分至85公分最適宜。
3. 服務鈴旁張貼專人協助之服務標示說明。
4. 周邊建議標示藥局電話。

● 活動斜坡板應符合：

1. 淨寬不得小於70公分，以折疊式輕量型為佳，且符合安全標準。
2. 載重至少300公斤。
3. 兩側有突起之安全防護。

二、室內無障礙通路走廊

室內無障礙通路走廊係指藥局出入口到達無障礙服務櫃台的走廊：

- (一). 室內無障礙通路走廊不得小於 120 公分，若因結構問題無法改善，則寬度不得小於 90 公分，且應暢行無阻。
- (二). 在距離地面 60 公分到 190 公分的範圍內，不能有 10 公分以上的懸空突出物，例如過於突出的商品架掛勾，而造成視覺障礙者、高齡者或兒童碰撞受傷。但突出物若為必要設置，則應加裝防護設施，或於下方放置物品。

● 使用行動輔具者通行所需寬度：

1. 1名輪椅使用者：90公分以上。
2. 1名輪椅使用者和1名行人雙向通行：120公分以上。
3. 1名輪椅使用者和拐杖使用者雙向通行：150公分以上。
4. 2名輪椅使用者雙向通行：180公分以上。

三、無障礙服務櫃台

(一). 位置：

設在容易到達、室內無障礙通路走廊可到達之處，且鄰近門口為佳。

(二). 前方空間：

供輪椅使用者行進或迴轉，應保留直徑大於等於 150 公分的淨空間，地面應平整、無高差，若空間受限，則不得小於120公分×120公分。

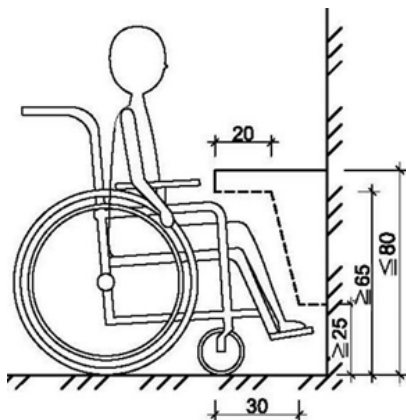
(三). 高度：

台面距地板面應為 70 公分至 80 公分，且台面下應符合膝蓋淨容納空間規定。若整體櫃台難以改善，可另增設活動桌板，或提供文件夾板，以利輪椅使用者書寫。

(四). 可加裝可折疊桌板，作為無障礙服務櫃台。

● 膝蓋淨容納空間：

當輪椅使用者必須進入桌台下部空間時，距可靠近邊緣之20公分範圍內，淨空間之最小高度為 65 公分；距邊緣 20 至30公分處，淨空間之高度可由65公分逐漸降低為25公分。



【無障礙支持服務】

身心障礙者因障別、障礙程度、社會經濟背景的不同，而有不同的需求和特質，需要的協助也可能有所不同。下列將依不同障別特性來建議提供服務時的注意事項。另外建議社區藥局可運用社群平台的功能，如：可建立Line群組讓各障別朋友加入，以利必要時諮詢及預約至藥局時間。

一、肢體障礙者

(一). 特質

因上肢、下肢、軀幹或神經系統有部分或全部損傷。肢體障礙者的認知能力與非身心障礙者相當，但因手部操作或移動功能可能受到限制，移動需花費較多時間，因此需要考量環境無障礙及提供適切的輔具。

(二). 服務注意事項

當行動不便者無法自行取得藥品時，應提供協助，例如協助領藥、取藥，或給予送藥到宅服務。若設置無障礙設備及設施有困難者，可於藥局大門前設置服務鈴，並提供專人服務。

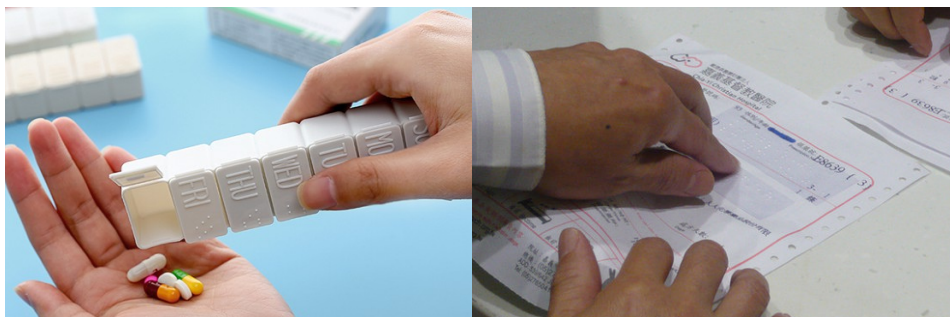
二、視覺障礙者

(一). 特質

因視覺的構造或功能有部分或全部的損傷，而導致無法或難以進行視覺性的辨識，需透過觸覺、聽覺、視覺輔具來接收訊息，如點字、放大字體、語音訊息等。

(二). 服務注意事項

1. 出入口應移除阻礙物，有突出物或高差危險情況，應有防撞與警示措施。
2. 出入口可設置感應來客報知器以提供有聲引導，並在看到視覺障礙者進入後，詢問是否需要人力引導服務或協助，並於引導過程中回報環境資訊。
3. 若視覺障礙者提出於諮詢過程中需錄音或拍照，以掌握與記錄訊息，建議可予以同意。
4. 提供之書面資料建議至少16號字大小，且背景與主體文字必須呈現高對比色(白底黑字、黑底黃字)；提供放大字體版文件時須確認清晰度。提供電子檔之資料應為純文字檔，以利視覺障礙者使用智慧型手機閱讀。
5. 藥事服務輔助措施：點字/圖示藥袋、藥瓶上立體標示、非處方藥外盒QR-code。
6. 交付藥品時，應確認視障者確實了解藥名、用法用量及注意事項。



三、聽覺障礙者

(一). 特質

因聽覺功能的損傷，導致無法接收聲音訊息或是無法清楚了解聲音訊息，會透過視覺、聽覺輔具接收訊息，如查看圖文資訊、配戴助聽器或電子耳，溝通方式包含口語、手語、溝通軟體 / 系統、語音轉文字APP。

(二). 服務注意事項

1. 聲音訊息可增加用文字或圖文訊息方式一起提供。
2. 可以利用筆電、手機打字 (或安裝語音轉文字 APP)、筆談、溝通板等方式進行溝通，也可以適時運用肢體語言。
3. 若聽覺障礙者可透過讀話 (讀唇)、助聽器或電子耳來接收訊息，請面對面，使其可清楚辨識嘴型及語音，保持說話語速適中，對話內容應以簡單、淺白為主，避免邊說邊笑或邊吃邊說，並且提供對方足夠的表達時間。



四、心智障礙者

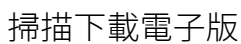
(一). 特質

因認知及心理發展較同齡緩慢，需要透過容易閱讀、便於理解的用語，及較長的時間接收訊息。

(二). 服務注意事項

1. 說話放慢速度，使用簡單、易懂的詞與句子，可以搭配圖像(圖卡)方式說明，或使用手勢、肢體、臉部表情輔助。
2. 溝通時不使用縮寫或代碼，不使用雙重否定句，請使用肯定句。
3. 一個句子只傳遞一件事情或一個訊息。
4. 提供易讀易懂資訊：如臺北市立聯合醫院陽明院區出版的〈我知道怎麼吃藥-用藥安全易讀手冊〉。





A vibrant, flat-style illustration of a diverse group of approximately 15 people of various ages and ethnicities. They are all smiling and raising their hands in a celebratory gesture. The group includes a man in a wheelchair on the left, a young boy on a bicycle on the right, and several adults and children in the center. Above them are various colorful icons: a hashtag, a heart with a pulse line, a sun, a star, a heart, a musical note, a speech bubble with a thumbs up, and a star. The background is white.